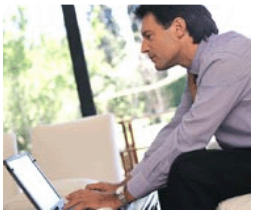
Manual de usuario de Banca por Internet

Miscelánea

Este manual sobre miscelánea de la Banca por Internet de ABN AMRO describe cómo encontrar y exportar transacciones, cómo mantener la libreta de direcciones y cómo resolver los mensajes de error después de un inicio de sesión y los mensajes de error acerca del e-dentifier.

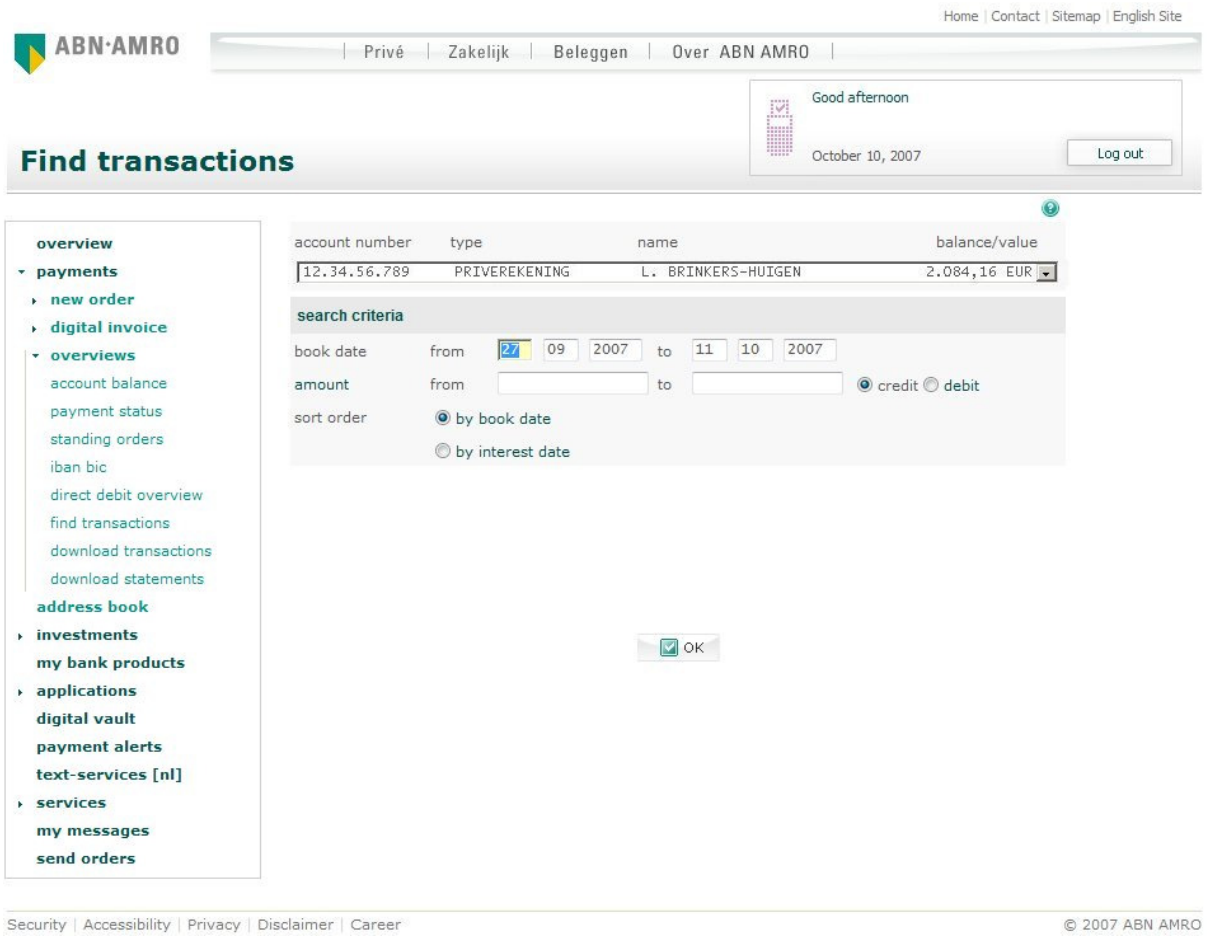
Índice de contenido

Buscar transacciones	2
Exportar transacciones	4
Libreta de direcciones: agregar beneficiario	6
Mensajes de error después de iniciar la sesión	7
Mensajes de error del e-dentifier	9



Buscar una transacción

- Seleccione **payments ➔ overviews ➔ find transactions** del menú a la izquierda de la pantalla.
  Aparecerá la pantalla **Find transactions** :



search criteria

- **book date from / to**
  indique el periodo de búsqueda. La 'fecha contable a partir de' (**book date from**) es como máximo 18 meses antes de la fecha actual. La 'fecha contable hasta' (**book date to**) se ha ajustado de forma predeterminada a la fecha actual y no se puede cambiar a una fecha futura.
- **amount from / to**
  especifique un rango de importe. El importe debe ser mayor o igual al 'importe a partir de' (**amount from**)
- **credit or debit**
  indique si desea buscar transacciones de crédito o de débito. Esta opción está ajustada de forma predeterminada a transacciones de crédito.
- **sort order**
  indique si desea clasificar las transacciones encontradas. haga clic en **book date** o **interest date**.
- haga clic en **ok** para iniciar la búsqueda.
  Aparecerá la pantalla **search results**. Esta pantalla muestra las transacciones que cumplen con los criterios que usted ha especificado en la pantalla de 'buscar transacciones'. Esta pantalla consiste en las siguientes secciones:

search criteria

Los criterios especificados en la pantalla **find transactions**.

account balance

El estado de transacciones clasificado por orden de fecha contable. La columna **remarks** muestra la información disponible de cada transacción. En la misma línea podrá ver el **amount credit** o **amount debit** de la transacción**.** Utilice la barra de desplazamiento derecha para visualizar todas las transacciones que no sean visibles y haga clic en **next** en el fondo de la pantalla para abrir la pantalla siguiente con transacciones, si fuera aplicable.

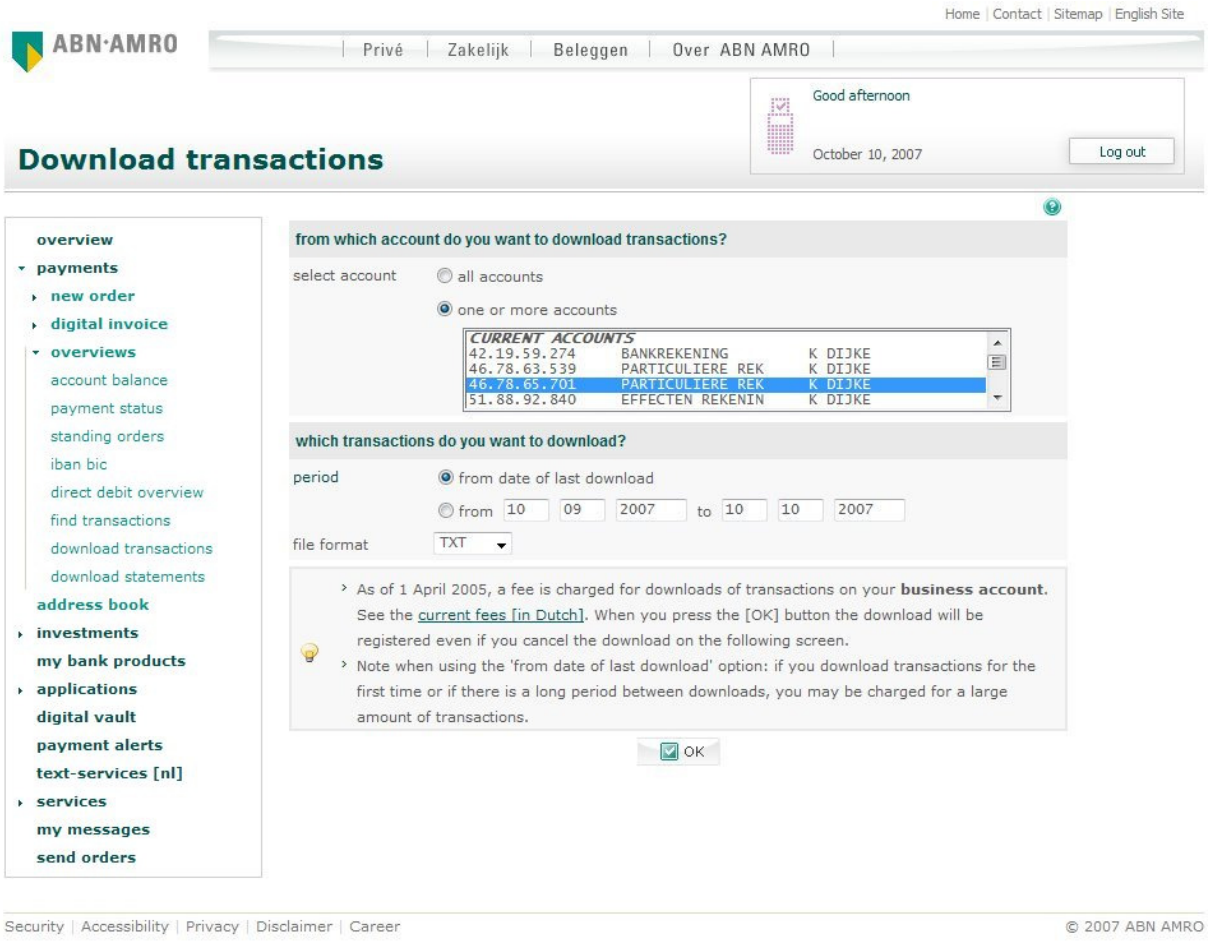
Para ajustar (**adjust**) los criterios para esta búsqueda haga clic en **search**.
Para imprimir (**print**) la lista de transacciones, haga clic en el icono de impresión (**print icon**) en la parte superior derecha de la pantalla.

Exportar información de las transacciones a otro programa

Primero ha de descargar un archivo que contenga las transacciones. A continuación guarda el archivo y lo importa en el programa deseado, que puede ser un programa de contabilidad, un programa de cálculo o un procesador de textos.

El punto de partida es su Página personal de bienvenida de Banca por Internet.

- Seleccione **payments ➔ overviews ➔ download transactions** del menú a la izquierda de la pantalla. Aparecerá la pantalla **Download transactions**.


Home | Contact | Sitemap | English Site
ABN·AMRO
Privé | Zakelijk | Beleggen | Over ABN AMRO
Good afternoon
October 10, 2007
Log out
Download transactions
overview
payments
new order
digital invoice
overviews
account balance
payment status
standing orders
iban bic
direct debit overview
find transactions
download transactions
download statements
address book
investments
my bank products
applications
digital vault
payment alerts
text-services [nl]
services
my messages
send orders
from which account do you want to download transactions?
select account
all accounts
one or more accounts
CURRENT ACCOUNTS
42.19.59.274 BANKREKENING K DIJKE
46.78.63.539 PARTICULIERE REK K DIJKE
46.78.65.701 PARTICULIERE REK K DIJKE
51.88.92.840 EFFECTEN REKENIN K DIJKE
which transactions do you want to download?
period
from date of last download
from 10 09 2007 to 10 10 2007
file format
TXT
As of 1 April 2005, a fee is charged for downloads of transactions on your business account. See the current fees [in Dutch]. When you press the [OK] button the download will be registered even if you cancel the download on the following screen.
Note when using the 'from date of last download' option: if you download transactions for the first time or if there is a long period between downloads, you may be charged for a large amount of transactions.
OK
Security | Accessibility | Privacy | Disclaimer | Career
© 2007 ABN AMRO

from which account do you want to download transactions?

- **select account**
  para descargar transacciones de todas sus cuentas, haga clic en **all accounts**. Si desea descarga transacciones de una o más cuentas, haga clic en **one or more accounts**. En este caso ha de mantener la tecla <Ctrl> apretada mientras hace clic en las cuentas respectivas.

which transactions do you want to download?

- **período**
  está ajustado de forma predeterminada en **from date of last download**, lo cual significa una descarga de todas las transacciones disponibles a partir de la fecha que realizó la última descarga. Si desea especificar otro periodo, rellene los campos **from** y **to**. La fecha **from** es como máximo 18 meses antes de la fecha actual. La fecha **to** se ha ajustado de forma predeterminada a la fecha actual. Esta fecha **to** se puede cambiar. Una fecha **to** futura no está permitida.

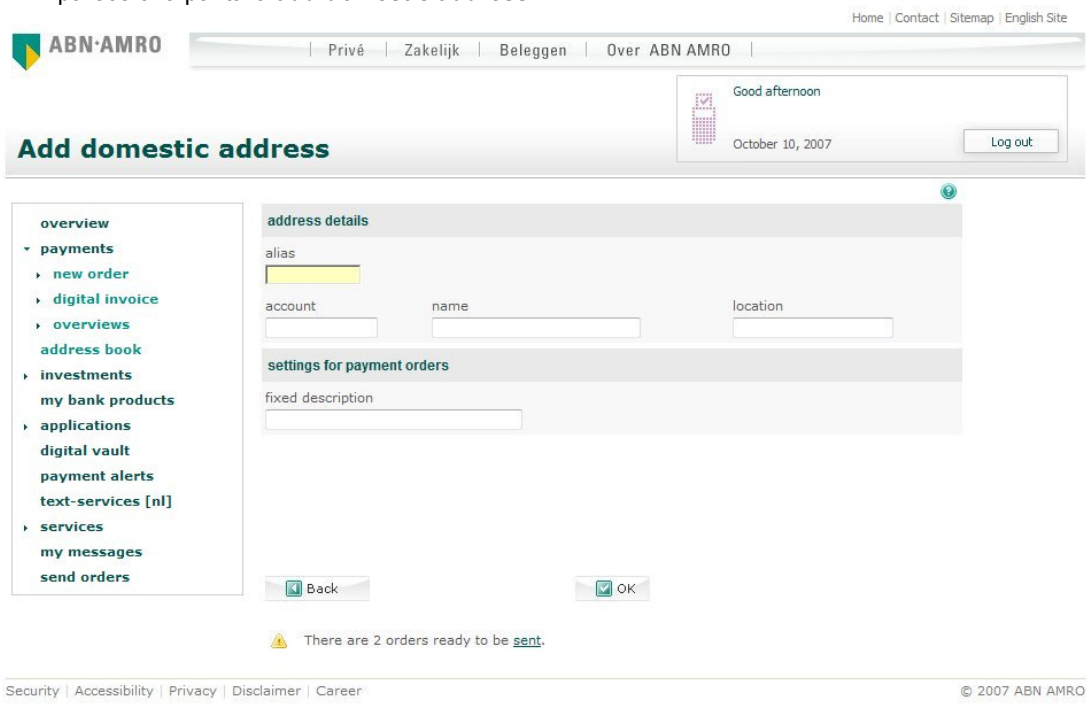
- **file format**
  seleccione el formato de archivo que corresponda con la aplicación de destino. Seleccione siempre **MT940** si quiere exportar los datos de la transacción a su programa de contabilidad. Seleccione **TXT** para cualquier otro programa, como por ejemplo un programa de cálculo o un procesador de textos.
- haga clic en **ok** para iniciar la descarga de los datos de la transacción y guardar el archivo en su PC después de realizar la descarga.

Si desea exportar el archivo a un programa de contabilidad, debe guarde el archivo en el directorio / carpeta desde el cual el programa de contabilidad importará los datos.

Libreta de direcciones: agregar beneficiario

El punto de partida es su Página personal de bienvenida de Banca por Internet.

- Seleccione **payments ➔ address book** del menú a la izquierda de la pantalla.
  Aparecerá la pantalla **address book manager**. Esta pantalla permanecerá vacía hasta que haya entrado un beneficiario doméstico o extranjero.
- Haga clic en **add domestic address** en la parte inferior de la pantalla.
  Aparecerá la pantalla **add domestic address**:



address details

- **alias**
  introduzca el código o la abreviación del beneficiario.
- **cuenta**
  el número de cuenta del beneficiario. Si el número de cuenta pertenece a una cuenta del Postbank, escriba una P antes del número.
- **nombre**
  el nombre del beneficiario. El nombre puede consistir como máximo de **24** caracteres.
- **ubicación**
  el pueblo o la ciudad del beneficiario. El nombre puede consistir como máximo de **18** caracteres.

settings for payment orders

- **fixed description**
  la descripción fija que desea utilizar para los pagos a este beneficiario. La descripción fija se puede modificar al ingresar un pago.
- Haga clic en **save.**

Para modificar (**modify**) los detalles del beneficiario, abra la pantalla **address book manager** y haga clic en el botón de Modificar junto al beneficiario. Pasará a la pantalla **modify domestic book** donde puede modificar y guardar los datos tal como se describe arriba.
Para introducir y modificar beneficiarios extranjeros (**foreign**) debe seguir el mismo procedimiento.

También puede agregar un nuevo beneficiario a su libreta de direcciones mientras realiza un pago.

Mensajes de error después de iniciar la sesión

Este tema describe la preguntas más frecuentes sobre errores que se han producido después de iniciar la sesión de Banca por Internet.

Después de iniciar la sesión aparece el mensaje 'Page cannot be displayed'. ¿Qué tengo que hacer?

Usuarios de Internet Explorer

- Inicie **Internet Explorer** y seleccione Opciones de Internet (**Internet options**)del menú Herramientas (**Tools**). Aparecerá la ventana de diálogo Opciones de Inrtenet (**Internet options**). La ficha **General** está activada.

- Haga clic en Eliminar cookies (**Delete cookies**) y confirme con Aceptar (**OK**).

Esto también eliminará todas las posibles contraseñas, etc. guardadas por Internet Explorer

- Haga clic en Eliminar archivos (**Delete files**) y confirme con Aceptar (**OK**).
- Haga clic en Configuración (**Settings**).
- Compruebe si la opción Buscar versiones más recientes de las páginas almacenadas (**Check for newer versions of stored pages**) se ha ajustado en automáticamente (**automatically**). Si esto no fuera el caso, cambie la configuración.
- Ponga el Establecer la cantidad de espacio en disco para utilizar (**Amount of disk space to use**) a 15 MB.
- Haga clic en Aceptar (**OK**).

- Abra la ficha Seguridad (**Security**).
- Haga clic en Nivel personalizado (**Custom level**).
- Ajuste la seguridad a **Medium** y haga clic en **Reset**.

- Abra la ficha Opciones avanzadas (**Advanced**).
- Haga clic en Restaurar valores predeterminados (**Restore defaults**) y a continuación en Aplicar (**Apply**) y Aceptar (**OK**).

- Cierre y reinicie Internet Explorer.

Usuarios de Netscape

- Inicie Netscape.
- Seleccione Editar (**Edit**) y luego Preferencias (**Preferences**).
- Seleccione Avanzadas (**Advanced**).
- Compruebe si las opciones Habilitar java (**Enable java**), Habilitar javascript (**Enable javascript**) y Habilitar javascript para correo y noticias (**Enable javascript for mail and news**) están activadas. Si esto no fuera el caso, actívelas.
- Ajuste **Cookies** a Aceptar todos los cookies (**Accept all cookies**).

- Abra la ficha Caché (**Cache**).
- Haga clic en Vaciar caché de memoria (**Clear memory cache**).
- Haga clic en Vaciar caché del disco (**Clear disk cache**).
- Ajuste la viñeta en Comparar la página en caché con la página en la red (**Compare the page in cache to the page on the network**) a Una vez por sesión (**Once per session**).

- Cierre y reinicie Netscape.

Después de iniciar la sesión de Banca por Internet vuelvo a la primera pantalla. No puedo acceder a la Banca por Internet. ¿Qué tengo que hacer?

Usuarios de Internet Explorer

- Inicie **Internet Explorer** y seleccione Opciones de Internet (**Internet options**)del menú Herramientas (**Tools**).
- Aparecerá la ventana de diálogo Opciones de Inrtenet (**Internet options**). La ficha **General** está activada.

- Abra la ficha Contenido (**Content**).
- Si el Asesor de contenido (**Content advisor**) se ha ajustado a Deshabilitar (**Disable**), haga clic en el botón y seleccione Habilitar (**Enable**).

- Abra la ficha Seguridad (**Security**).
- Haga clic en Nivel personalizado (**Custom level**).

- Abra la ficha Seguridad (**Security**).
- Haga clic en Nivel personalizado (**Custom level**).
- Ajuste la seguridad a **Medium** y haga clic en **Reset**.

- Abra la ficha Opciones avanzadas (**Advanced**).
- Haga clic en Restaurar valores predeterminados (**Restore defaults**) y a continuación en Aplicar (**Apply**) y Aceptar (**OK**).

- Cierre y reinicie Internet Explorer.

Usuarios de Netscape

- Inicie Netscape.
- Seleccione Editar (**Edit**) y luego Preferencias (**Preferences**).
- Seleccione Avanzadas (**Advanced**).
- Compruebe si las opciones Habilitar java (**Enable java**), Habilitar javascript (**Enable javascript**) y Habilitar javascript para correo y noticias (**Enable javascript for mail and news**) están activadas y si no fuera el caso actívelas.
- Ajuste **Cookies** a Aceptar todos los cookies (**Accept all cookies**).

Si utilizo el botón [Back], aparece una pantalla en blanco. ¿Por qué?

El botón [Back] no funciona como de costumbre, cuando usted se desplaza entre las pantallas que contienen información de las cuentas y las transacciones. Esto es debido a que no se almacena suficiente información en el explorador, para que sea capaz de visualizar la página anterior nuevamente.

En vez de utilizar el botón [Back], utilice el Panel de Exploración de Banca por Internet a la izquierda de su pantalla.

Cuando intento descargar mis transacciones aparece el siguiente mensaje de error: 'File could not be written to cache'. No puedo grabar mis transacciones en el disco. ¿Qué tengo que hacer?

Este problema puede producirse si utiliza Microsoft Internet Explorer 5 y 5.5 Service Pack 1. En el sitio Web de Microsoft Puede descargar una actualización para resolver el problema. Debe actualizar su explorador a la versión 6.x, 5.5 Service Pack 2 o 5.0 Service Pack 2. En Microsoft Internet Explorer hace clic en Herramientas ('tools/extra') y entonces en 'windows update'. Descargue e instale la actualización relevante.

Mensajes de error del E-dentifier y preguntas frecuentes

¿Cuál es la diferencia entre el e.dentifier y el e.dentifier2?

e.dentifier

El e.dentifier viene en dos versiones. La mayoría de los clientes utilizan el dispositivo verde claro. El dispositivo verde oscuro es utilizado por clientes comerciales y se llama también la 'calculadora'. El e.dentifier tiene una pantalla pequeña y sólo acepta y muestra dígitos. En el futuro próximo se sustituirá el e.dentifier por el e.dentifier2.

e.dentifier2

El e.dentifier2 tiene una pantalla grande y acepta tanto dígitos como letras. El e.dentifier2 tiene dos modos de operación operating modes: conectado o desconectado.
Con un e.dentifier2 desconectado puede utilizar nuestros servicios digitales dondequiera usted lo desee. Con el e.dentifier2 conectado a su PC con el cable USB, las cosas son aún más fáciles. Para iniciar sesión, tan sólo ha de introducir un PIN, en combinación con una comprobación de su número de cuenta y tarjeta. Para el uso conectado debe instalarse una vez el software correspondiente.

Cuando intento descargar mis transacciones aparece el siguiente mensaje de error: 'File could not be

Puede ser que no haya introducido su tarjeta bancaria correctamente en el e.dentifier. Tal vez ha entrado suciedad en la ranura. Soplar en la ranura puede solucionar a veces el problema. También puede ser que el chip de la tarjeta está sucio; pase con cuidado un paño seco sobre chip (el triángulo 'dorado') para limpiarlo. Si todo esto no remedia el problema, es probable que su tarjeta está dañada, en cuyo caso deberá solicitar una nueva. Esto se puede hacer personalmente en una sucursal del ABN AMRO. Cuando vaya a la sucursal/oficina de banco para activar la nueva tarjeta bancaria que haya recibido, puede entregar la antigua. Recibirá la nueva tarjeta después de aproximadamente 1 semana. Si desea seguir utilizando su tarjeta antigua durante este periodo, p. ej. para sacar dinero en efectivo, dígalo cuando solicite una nueva.

En el e.dentifier aparece el mensaje BATTERY WARNING. ¿Ahora qué tengo que hacer?

BATTERY WARNING indica que la pila está casi agotada. Si pulsa C o OK aparecerá el mensaje CONTACT BANK. Pulse otra vez C o OK para continuar. Puede solicitar gratuitamente un nuevo e.dentifier*. Puede enviar el e.dentifier con la pila vacía franco de porte a:

ABN AMRO Bank N.V.
PAC code AT 0005
Antwoordnummer 2523
1000 PA Amsterdam

¿Cómo puedo solicitar un e.dentifier adicional?

Puede solicitar un e.dentifier adicional por Internet*. Haga una transferencia de EUR 14.95 (incl. IVA) al número de cuenta 58.74.43.197, a nombre de ABN AMRO Inzake e.d., en Nijmegen, especificando 'e.dentifier order' y su nombre, dirección y número de cuenta de ABN AMRO. Recibirá el e.dentifier a la mayor brevedad posible.

He introducido tres veces seguidas un código PIN incorrecto en mi e.dentifier. Mi tarjeta está bloqueada. ¿Ahora qué tengo que hacer?

Ya no podrá acceder a la Banca por Internet de ABN AMRO ni cargar su Chipknip. Podrá seguir utilizando, sin embargo, su tarjeta bancaria para sacar dinero de un cajero automático, hacer pagos con tarjeta de débito y su código PIN y pagar con su Chipknip. En cualquier sucursal de ABN AMRO puede desbloquear su tarjeta.

Mi e.dentifier se ha roto. ¿Ahora qué tengo que hacer?

Puede solicitar uno nuevo en e.dentifier. . Envíe su e.dentifier viejo franco de porte (en un sobre sin sellos) a:

ABN AMRO Bank N.V.
PAC code AT 0005
Antwoordnummer 2523
1000 PA Amsterdam

* **Solicite su e-dentifier por Internet vía**:
https://www.abnamro.nl/nl/particulier/bankieren/internet_bankieren/f_aanvragenedentifier.html [en holandés]